

**EFEKTIVITAS E-LAPORO (ELEKTRONIK LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN
ONLINE RAKYAT MOROWALI)DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK
DI DISKOMINFO KABUPATEN MOROWALI**

YASRIL HAMSIN
NPP. 29.1478

*Asdaf Provinsi Sulawesi Tengah
Program Studi Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email:
Yhamsins@gmail.com

ABSTRACT

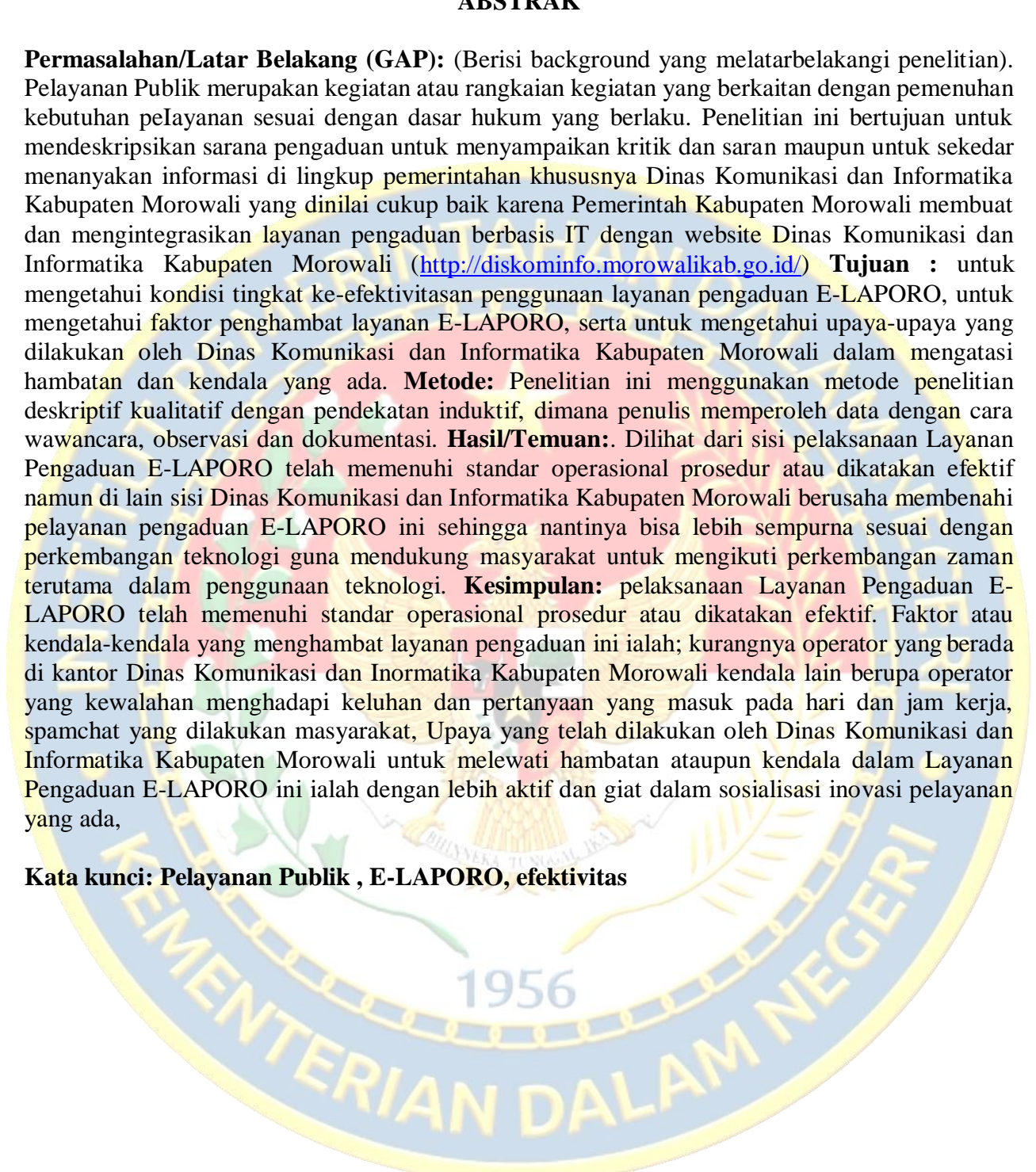
Problem Statement/Background (GAP): (Contains the background behind the research). Public Service is an activity or series of activities related to the fulfillment of service needs in accordance with the applicable legal basis. This study aims to describe the means of complaints to convey criticism and suggestions as well as to simply ask for information within the scope of government, especially the Communication and Information Office of Morowali Regency which is considered quite good because the Morowali Regency Government makes and integrates IT-based complaint services with the website of the Morowali Regency Communication and Information Office(<http://diskominfo.morowalikab.go.id/>). **Objective:** to find out the role of the Baubau City Civil Service Police Unit in carrying out its role as Enforcer of Regional Regulations concerning the Supervision, Control and Sales of Alcoholic Beverages in Baubau City, Southeast Sulawesi Province. **Method:** This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation **Result:** Viewed from the side of the implementation of the E-LAPORO Complaint Service, it has met standard operating procedures or is said to be effective, but on the other hand the Morowali Regency Communication and Information Office is trying to fix the E-LAPORO complaint service so that later it can be more perfect in accordance with technological developments to support the community to follow developments. especially in the use of technology. **Conclusion:** The E-LAPORO Complaint Service has complied with standard operating procedures or is said to be effective. Factors or obstacles that hinder this complaint service are; the lack of operators at the Morowali Regency Communication and Informatics Office, other obstacles in the form of operators who are overwhelmed with complaints and questions that come in on working days and hours, spamchat by the community, Efforts that have been made by the Morowali Regency Communication and Information Office to bypass obstacles or the obstacle in the E-LAPORO Complaint Service is to be more active and active in socializing existing service innovations,

Keywords: Public Service, E-LAPORO, effectiveness

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan dasar hukum yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan sarana pengaduan untuk menyampaikan kritik dan saran maupun untuk sekedar menanyakan informasi di lingkup pemerintahan khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali yang dinilai cukup baik karena Pemerintah Kabupaten Morowali membuat dan mengintegrasikan layanan pengaduan berbasis IT dengan website Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali (<http://diskominfo.morowalikab.go.id/>) **Tujuan :** untuk mengetahui kondisi tingkat ke-efektivitasan penggunaan layanan pengaduan E-LAPORO, untuk mengetahui faktor penghambat layanan E-LAPORO, serta untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali dalam mengatasi hambatan dan kendala yang ada. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Dilihat dari sisi pelaksanaan Layanan Pengaduan E-LAPORO telah memenuhi standar operasional prosedur atau dikatakan efektif namun di lain sisi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali berusaha membenahi pelayanan pengaduan E-LAPORO ini sehingga nantinya bisa lebih sempurna sesuai dengan perkembangan teknologi guna mendukung masyarakat untuk mengikuti perkembangan zaman terutama dalam penggunaan teknologi. **Kesimpulan:** pelaksanaan Layanan Pengaduan E-LAPORO telah memenuhi standar operasional prosedur atau dikatakan efektif. Faktor atau kendala-kendala yang menghambat layanan pengaduan ini ialah; kurangnya operator yang berada di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali kendala lain berupa operator yang kewalahan menghadapi keluhan dan pertanyaan yang masuk pada hari dan jam kerja, spamchat yang dilakukan masyarakat, Upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali untuk melewati hambatan ataupun kendala dalam Layanan Pengaduan E-LAPORO ini ialah dengan lebih aktif dan giat dalam sosialisasi inovasi pelayanan yang ada,

Kata kunci: Pelayanan Publik , E-LAPORO, efektivitas



I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk menimbulkan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi barang publik dan pelayanan jasa publik, serta pelayanan administrasi yang diatur dengan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam Muhammad Fitri Rahmadana (2020:35) meliputi penyelenggaraan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; publisitas kepada masyarakat; dan jasa konsultasi. Dalam hal ketidakmampuan untuk memberikan layanan, penyelenggara dan semua bagian dari organisasi memegang tanggung jawab penuh. Sistem pelayanan terpadu dapat dikembangkan untuk membantu pengenalan berbagai jenis pelayanan publik. Agus Dwiyanto (2018:35), Penyelenggaraan harus menetapkan standar pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik dengan mempertimbangkan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah memegang peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan prinsip pelayanan publik seperti pendidikan, kesehatan, sosial ekonomi, dan transportasi. kemudahan akses pelayanan publik ini tidak optimal.

Penyelenggaraan pelayanan publik telah memasuki era revolusi 4.0, sehingga sejumlah besar perangkat teknologi informasi, atau sering disebut dengan istilah IT, digunakan untuk mempermudah pelaksanaan pelayanan, dan waktu yang dibutuhkan lebih singkat. Pemerintah Kabupaten Morowali yang memiliki visi “Mewujudkan Masyarakat Kabupaten Morowali yang Sejahtera bersama” melalui Dinas Komunikasi dan Informatika terkait dengan proses pelayanan publik berbasis teknologi membuat sebuah layanan pengaduan *online* yang disebut dengan E-LAPORO.

Berdasarkan dari tabel di atas dapat diketahui bahwa penggunaan layanan pengaduan *Online* E-LAPORO di kalangan masyarakat masih sangat minim. Hal ini disebabkan; kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat kabupaten morowali tentang layanan pengaduan

berbasis *online* karena sebagian besar masyarakat masih belum mengetahui adanya layanan pengaduan *online* di lingkup Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali, kurangnya pengetahuan masyarakat Kabupaten Morowali tentang layanan pengaduan berbasis online karena masyarakat lebih memilih untuk langsung datang kepada dinas atau pihak terkait jika ingin melakukan laporan pengaduan, lambatnya respon pemerintah dalam menanggapi pelaporan juga menjadi penghambat masyarakat dalam proses pelayanan pengaduannya. Selain itu, adanya proses yang cukup panjang jika ingin mengakses layanan pengaduan karena harus mengakses melalui *website* Pemerintah Daerah terlebih dahulu dan masuk ke laman Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali kemudian setelah itu mengakses ke dalam layanan pengaduan E-LAPORO yang tertera dalam halaman website Dinas komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali, dari halaman di websitenya sendiri tidak ada di tampilkan kolom untuk merespon dan/atau *me-review* tentang kinerja pelayanannya sehingga tidak ada acuan bagi pengguna lain apakah pelayanan pengaduan tersebut berjalan lancar atau tidak.

Terkait Inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Morowali melalui Dinas Komunikasi dan Informatika tersebut maka diharapkan masyarakat lebih memilih untuk menggunakan layanan pengaduan dan informasi secara *online* yang bersifat mudah dan cepat serta aman dalam pemberian suatu tanggapan dan jawaban terkait dengan permasalahan yang dialami oleh masyarakat. Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan riset dengan judul **“EFEKTIVITAS E-LAPORO (ELEKTRONIK LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT MOROWALI) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DISKOMINFO KABUPATEN MOROWALI”**

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kabupaten Morowali merupakan salah satu daerah yang memiliki permasalahan tentang layanan pengaduan dilihat dari sisi pelaksanaan layanan pengaduan E-LAPORO telah memenuhi standar operasional prosedur atau dikatakan efektif namun di lain sisi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali berusaha membenahi pelayanan pengaduan E-LAPORO ini sehingga nantinya bisa lebih sempurna sesuai dengan perkembangan teknologi guna mendukung masyarakat untuk mengikuti perkembangan zaman terutama dalam penggunaan teknologi.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, Dio Muhammad Abizar, Ike Rachmawati, Dian Purwanti 2021, berjudul “Implementasi E-Lapor pada Dinas Komunikasi dan Informatika dan Persandian Kota Sukabumi”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni berdasarkan pemaparan pada pembahasan E-Lapor Pada Dinas Komunikasi dan Informatika dan Persandian Kota Sukabumi Telah berjalan dengan baik jika dilihat berdasarkan ukuran dan serta tujuan kebijakan agen pelaksana. Namun, dari sisi sumber daya sikap dan kecenderungan pelaksana, komunikasi antar organisasi dan aktivis pelaksana, dan lingkungan ekonomi sosial dan politik belum berjalan dengan baik.

Kedua, Arin Nurhita Hapsari 2018, berjudul “Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman sebagai pelayanan pengaduan di Kabupaten Sleman” Di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. ”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pengaduan di kabupaten Sleman sejak adanya aplikasi Lapor Sleman menjadi lebih transparan, efektif, dan efisien. Masyarakat dapat berpartisipasi dimanapun dan kapanpun dalam hal pelayanan publik di Kabupaten Sleman berkat adanya Aplikasi lapor Sleman.

Ketiga, Muhamad Shulkhan Muzaki, Dzunuwanus Ghulan Manar S.IP, M.Si, 2018, dengan judul “Pengelolaan Lapor Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni dari segi nilai manfaat dari Lapor Hendi, dukungan, serta kapasitas dari pemerintah bahwa kualitas maupun kuantitas sumber daya dari Lapor Hendi termasuk dalam kondisi yang baik serta sudah cukup memadai, adapun kekurangan pada sumber daya tahun 2017 sudah direncanakan pembuatan solusinya untuk tahun 2018.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di Lokus Penulis.

1.5 Tujuan

Tujuan penelitian dimaksudkan untuk menjawab setiap butir dari rumusan masalah sebelumnya, secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Layanan Pengaduan online E-LAPORO dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi hambatan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali dalam memberikan pelayanan pengaduan online berbasis teknologi kepada masyarakat Kabupaten Morowali; dan
3. Untuk mengetahui apa upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali dalam meningkatkan penggunaan E-LAPORO dalam layanan pengaduan berbasis teknologi.

II. METODE

Pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dari narasumber dengan menggunakan banyak waktu. Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sangat diperlukan dalam suatu penelitian ilmiah teknik pengumpulan data merupakan bagian dari sebuah penelitian, yang menunjukkan cara yang digunakan oleh peneliti dalam memperoleh data pada saat magang berlangsung. Dengan melalui metode yang terstruktur, dan harus terkumpul lengkap serta data tersebut harus bersifat jelas, valid dan juga absah sehingga data tersebut dapat digunakan dan dapat dipertanggungjawabkan dengan baik. Menurut sugiyono (2018:224) pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Sugiyono (2018:189) menyatakan bahwa triangulasi digunakan untuk menguji kredibilitas yang dapat diartikan sebagai pengecekan data dari sumber dengan cara dan waktu sehingga dapat dari ketiga sumber tersebut dapat memungkinkan data yang valid

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Penelitian berfokus pada salah satu aplikasi Layanan Pengaduan yaitu E-LAPORO , dimana aplikasi tersebut dijalankan dan dikontrol oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali dengan berkoordinasi bersama Bagian Organisasi dan Tata Laksana (Ortal) di Pemerintahan Daerah Kabupaten Morowali. Kegiatan Penelitian ini dilakukan mulai 03 sampai 16 Januari 2022.

3.1 Efektivitas Layanan Pengaduan E-LAPORO di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali

Dalam pelaksanaan layanan pengaduan E-LAPORO , hal yang utama di persiapkan adalah melengkapi persyaratan kemudian dilaksanakan pelaporan sambil menunggu diverifikasi sampai datanya mutakhir. Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa indikator keberhasilan dalam sebuah pelaksanaan, untuk itu penulis akan mencoba menganalisis hasil dari data-data yang telah penulis peroleh saat melaksanakan penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali.

A. Pencapaian Tujuan

Pencapaian yang juga bisa dikatakan sebagai prestasi merupakan suatu hasil dari proses yang telah direncanakan untuk suatu pekerjaan atau program yang sedang dijalankan. Dilihat dari kondisi lapangan di komplek perkantoran Pemerintah Kabupaten Morowali, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali adalah salah satu instansi pemerintah yang selalu aktif dalam melaksanakan program kerja dibidang pengelolaan informasi dan komunikasi publik guna keterbukaan informasi kepada masyarakat. program tersebut masih dilaksanakan karena masih terdapat kendala-kendala salah satunya adalah kurang aktifnya sosialisasi dari pemerintah daerah kepada masyarakat dalam menggunakan fasilitas layanan pengaduan E-LAPORO sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali membantu Pemerintah Daerah lebih intens dalam mensosialisasikan penggunaan fasilitas layanan pengaduan tersebut.

B. Adaptasi

Sikap dan moril dalam pelaksanaan layanan pengaduan kepada masyarakat perlu adanya suatu pemberitahuan ataupun pengumuman agar tesinerginya hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dengan cara pendekatan yang humanistik yaitu pendekatan dari hati ke hati, dengan ramah dan sopan agar

masyarakat tidak bosan untuk melaporkan setiap kejadian yang bersangkutan dengan masalah pelayanan publik dan lain-lain. Hal ini bertujuan untuk memberikan rasa nyaman kepada masyarakat. dengan kita bersikap baik, ramah, dan sopan dalam bersosialisasi maka masyarakat akan mau dengan sendirinya untuk melaporkan peristiwa yang terjadi dan bertanya akan suatu informasi asalkan mereka paham dengan prosedur yang berlaku, adaptasi adalah kemampuan makhluk hidup untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan hidupnya. Untuk itu diperlukan sosialisasi juga kepada mereka agar semua lini masyarakat bisa lebih sadar akan pentingnya penyampain kritik, saran, dan tanggapan.

C. Integrasi

Pembentukan suatu bidang untuk suatu tugas dan fungsi dalam organisasi guna melaksanakan layanan pengaduan dan informasi adalah suatu bentuk kebijaksanaan agar sebuah program dapat dilaksanakan sesuai dengan standar operasional yang berlaku dan sesuai dengan prosedur sehingga seluruh pimpinan harus paham serta memahami tujuan dan sasaran dari pelaksanaan sebuah program. Agar pelaksanaan suatu program dapat berjalan dengan lancar semua lapisan di pemerintah serta Dinas terkait yang terhubung dengan layanan E-LAPORO di Kabupaten Morowali khususnya telah membuat suatu bidang khusus untuk melaksanakan layanan pengaduan dan informasi ini misalnya melalui pembuatan ruangan khusus operator, tim IT dan sebagian nya. integrasi merupakan proses penyesuaian unsur-unsur yang berbeda di dalam masyarakat sehingga menjadi satu kesatuan. Unsur-unsur yang berbeda tersebut dapat meliputi perbedaan kedudukan sosial, ras, etnik, agama, bahasa, kebiasaan, sistem nilai, dan norma. Penulis mengambil kesimpulan bahwa dari indikator integrasi ini Dinas Komunikasi dan Informatika memang memfasilitasi dan memperhatikan betul dan benar adanya untuk layanan pengaduan dan informasi ini yang bertujuan agar masyarakat yang ingin menyampaikan kritik atau saran maupun ingin menanyakan informasi-informasi agar dapat dilayani secara prima.

3.2 Hambatan Dalam Layanan Pengaduan E-LAPORO di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali

A. Internal

Hambatan secara internal disini maksudnya ialah kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan kepada masyarakat yang berasal dari dalam organisasi pemerintah daerah. didasari teori

menurut Oemar (2012:72) yang berpendapat jika hambatan adalah segala sesuatu yang merintang, menghambat, menghalangi yang ditemui manusia atau individu dalam kehidupannya sehari-hari yang datangnya silih berganti, sehingga menimbulkan hambatan bagi individu yang menjalaninya untuk mencapai tujuan. Maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa dalam layanan pengaduan E-LAPORO Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali seharusnya menambah petugas dibagian layanan pengaduan ataupun bagian admin dan analisis sistem dengan persyaratan dibekali dengan pengetahuan-pengetahuan serta telah mengikuti beberapa kali pendidikan dan pelatihan tentang Informasi dan Teknologi.

B. Eksternal

Hambatan secara eksternal merupakan suatu kendala yang diperoleh dari luar organisasi. Hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis bahwa di lapangan Kepala Dinas Diskominfo melaksanakan langsung terhadap pembinaan kepada pegawai, mengawasi, dan juga mengevaluasi kekurangan dan hambatan-hambatan yang terjadi dilapangan. jika dihubungkan dengan teori menurut Oemar (2012:72) yang berpendapat jika hambatan adalah segala sesuatu yang merintang, menghambat, menghalangi yang ditemui manusia atau individu dalam kehidupannya sehari-hari yang datangnya silih berganti, sehingga menimbulkan hambatan bagi individu yang menjalaninya untuk mencapai tujuan maka dapat diambil kesimpulan bahwa benar setiap seminggu sekali di ruangan Bapak Kadis Diskominfo memang ada kegiatan rapat antar masing-masing bidang yang bertujuan untuk memberikan arahan dan juga memperbaiki kekurangan yang terjadi di lapangan dari hasil pengawasan supaya bisa menjadi lebih baik dan juga terwujudnya pelayanan yang maksimal.

3.3 Upaya Efektivitas Layanan Pengaduan E-LAPORO di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali

1. Meningkatkan Sosialisasi

Aspek penyampaian kepada masyarakat telah diberikan mengenai tata cara dan prosedur serta alur layanan pengaduan dan informasi, akan tetapi dalam pelaksanaannya hanya sebatas orang yang mengerti saja seperti ASN dan kaum anak-anak muda. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali dalam upaya layanan pengaduan E-LAPORO ini menghimbau agar masyarakat lebih aktif lagi dalam penggunaan teknologi terkhususnya mengenai fitur layanan

yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali yaitu layanan pengaduan E-LAPORO .

2. Menambah Tenaga Kerja (Operator)

Guna mengatasi berbagai permasalahan yang ada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali harus menambah operator di layanan pengaduan ataupun bagian admin dan analisis sistem. perlu adanya penambahan operator dalam layanan pengaduan dan informasi ini, agar dalam pelaksanaannya operator dapat membagi pekerjaan dan bagian-bagian media yang di handle sehingga terjadi pelayanan yang maksimal. Ini sesuai dengan teori menurut Poerwadarminta (2006:1344), “upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtiar”.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dio Muhammad Abizar, Ike Rachmawati, Dian Purwanti 2021, berjudul “Implementasi E-Lapor pada Dinas Komunikasi dan Informatika dan Persandian Kota Sukabumi”. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni berdasarkan pemaparan pada pembahasan E-Lapor Pada Dinas Komunikasi dan Informatika dan Persandian Kota Sukabumi Telah berjalan dengan baik jika dilihat berdasarkan ukuran dan serta tujuan kebijakan agen pelaksana. Namun, dari sisi sumber daya sikap dan kecenderungan pelaksana, komunikasi antar organisasi dan aktivis pelaksana, dan lingkungan ekonomi sosial dan politik belum berjalan dengan baik. Arin Nurhita Hapsari 2018, berjudul “Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman sebagai pelayanan pengaduan di Kabupaten Sleman” Di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. ” .Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pengaduan di kabupaten Sleman sejak adanya aplikasi Lapor Sleman menjadi lebih transparan, efektif, dan efisien. Masyarakat dapat berpartisipasi dimanapun dan kapanpun dalam hal pelayanan publik di Kabupaten Sleman berkat adanya Aplikasi lapor Sleman.

Muhamad Shulkhan Muzaki, Dzunuwanus Ghulan Manar S.IP, M.Si, 2018, dengan judul “Pengelolaan Lapor Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan”. .Adapun temuan hasil penelitiannya yakni dari segi nilai manfaat dari Lapor Hendi, dukungan, serta kapasitas dari pemerintah bahwa kualitas maupun kuantitas sumber daya dari Lapor Hendi termasuk dalam kondisi yang baik serta sudah cukup memadai, adapun kekurangan pada sumber daya tahun 2017 sudah direncanakan pembuatan solusinya untuk tahun 2018.

Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni : antusiasme masyarakat untuk menggunakan layanan E-LAPORO ini terbilang cukup tinggi namun hanya sebagian masyarakat yang mengetahui adanya layanan ini, sehingga ini menjadi tantangan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk lebih intens mensosialisasikan fitur layanan ini.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dokumentasi, observasi dan wawancara yang sudah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya mengenai Layanan Pengaduan E-LAPORO di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali, maka penulis menyimpulkan beberapa hal yakni :

1. Dilihat dari sisi pelaksanaan Layanan Pengaduan E-LAPORO telah memenuhi standar operasional prosedur atau dikatakan efektif namun di lain sisi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali berusaha membenahi pelayanan pengaduan E-LAPORO ini sehingga nantinya bisa lebih sempurna sesuai dengan perkembangan teknologi guna mendukung masyarakat untuk mengikuti perkembangan zaman terutama dalam penggunaan teknologi.
2. Faktor atau kendala-kendala yang menghambat layanan pengaduan ini ialah; kurangnya operator yang berada di kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali kendala lain berupa operator yang kewalahan menghadapi keluhan dan pertanyaan yang masuk pada hari dan jam kerja, spamchat yang dilakukan masyarakat, , kurangnya sosialisasi yang lebih intens kepada masyarakat serta kurang aktifnya peran masyarakat dan sikap yang tidak tahu menahu dengan adanya program, inovasi dan fasilitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali.
3. Upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali untuk melewati hambatan ataupun kendala dalam Layanan Pengaduan E-LAPORO ini ialah dengan lebih aktif dan giat dalam sosialisasi inovasi pelayanan yang ada, perekrutan operator dan pembuatan pembagian kerja agar layanan tersebut berjalan secara efektif dan efisien dan juga meningkatkan sarana dan prasarana serta pengawasan yang langsung di monitor oleh unsur pimpinan setempat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Richard M. Steers saja.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Efektivitas E-Laporo (Elektronik Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat Morowali) Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Diskominfo Kabupaten Morowali untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Morowali serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Muhammad Fitri Rahmadana, dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Oemar Hamalik. 2012. *Manajemen Pengembangan Kurikulum*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Poerwadarminta. (2006). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Dio Muhammad Abizar, Ike Rachmawati, dkk. (2021). *Implementasi E-Lapor pada Dinas Komunikasi dan Informatika dan Persandian Kota Sukabumi* : Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Arin Nurhita Hapsari . (2018). *Pemanfaatan Aplikasi Lapor Sleman sebagai pelayanan pengaduan di Kabupaten Sleman*: Universitas Gajahmada

Muhamad Shulkhan Muzaki, Dzunuwanus Ghulan Manar S.IP, M.Si. (2018). *Pengelolaan Lapor Hendi di Kota Semarang Tahun 2017 Kajian Sumber Daya Kebijakan* : Universitas Diponegoro